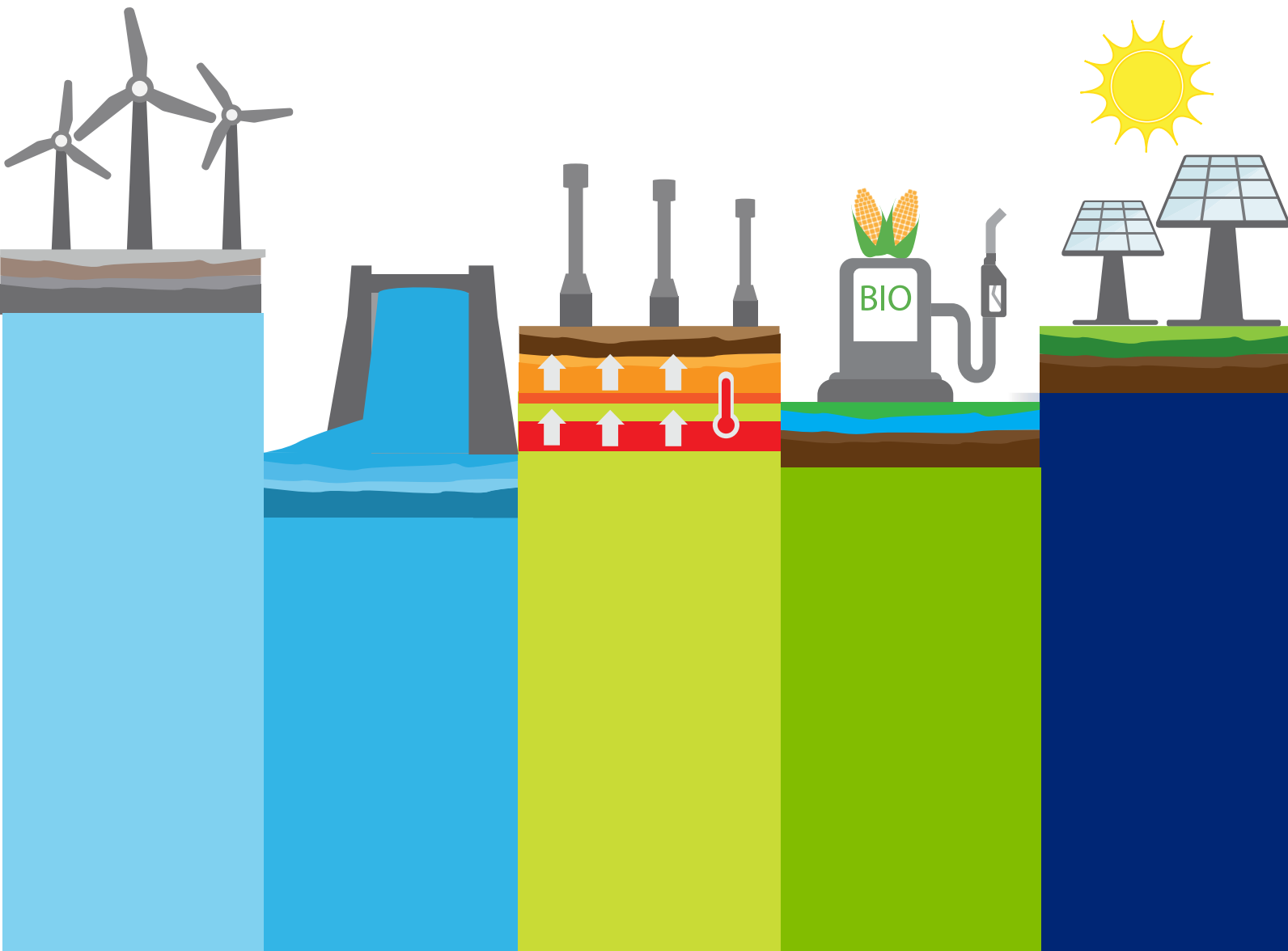


## Der österreichische Energiekunde 2020

Eine Studie der Deloitte Industry Line Energy & Resources



# Einleitung

Alle sprechen vom Klimawandel als Herausforderung unserer Generation. Das Thema ist in den Medien äußerst brisant. In Österreich sind die Erneuerbaren Energien dank der Wasserkraft kein Novum, sondern gelebte und erprobte Praxis. Trotz dieser guten Ausgangsbasis ist Österreich ein Energieimport-Land. Die Energiewende ist für Österreich keine Stromwende, sondern eine Wärme- und Mobilitätswende.

Für den österreichischen Stromkonsumenten ist ein Zeitfenster ab heute von 15 Jahren (bis 2030), von 35 Jahren (bis 2050) oder gar 85 Jahren (bis 2100) jedoch nur schwer vorstellbar. Es ist anzunehmen, dass andere Themen wichtiger in seinem Alltag sind, als die Energiewende.

Die Lieferantenwechselquote ist in Österreich mit ca. 1,5 % im unteren europäischen Mittelfeld. Was wiederum für eine gute Konstitution der E-Wirtschaft bei Kundenbindung und Vertrauen spricht. Immer wieder wird für den Kunden die Versorgungssicherheit als Motiv in den Vordergrund gestellt und die neuen Geschäftsmodelle der Energiewirtschaft eher technisch erklärt, als emotional adressiert.

Wir haben uns die Fragen gestellt:

- Wie aufgeklärt ist der Kunde bereits heute?
- Was sind die Motive der Kunden im Jahr 2020 in Hinblick auf Energie und Geschäftsmodelle?

Im Umkehrschluss wollten wir wissen, ob es die typischen Merkmale von österreichischen Haushaltskunden auch 2020 noch gibt oder in fünf Jahren bereits andere gelten.

Die Energieerzeugung wird dezentraler, erneuerbarer und flexibler. Die Systeme werden komplexer und die Bedürfnisse der Kunden wachsen.

Der Markt verändert sich und damit auch die Kundenbedürfnisse.

Um diese Veränderungen darzustellen hat Deloitte Österreich mit der Studie „Der österreichische Energiekunde 2020“ die Entwicklungen bei privaten Energiekunden untersucht. Im Jahr 2020 assoziieren private Haushaltskunden den Begriff Energie immer noch mit Strom. Ständige Verfügbarkeit steht jedoch nicht mehr an erster Stelle der Kundenbedürfnisse sondern die Leistbarkeit.

Der österreichische Stromkunde 2020 will Sonnenstrom, möchte diesen selbst produzieren, ist mit alternativen Antrieben mobil und ist Kombinationsprodukten gegenüber aufgeschlossen.

Bereits im Jahr 2020 werden die österreichischen Energieversorger mit hoher Wahrscheinlichkeit mit fünf neuen Energietypen konfrontiert sein.

Wenn die dafür notwendigen Geschäftsmodelle in den nächsten 5 Jahren eingeführt werden, besteht kein Grund zur Sorge!



**Mag. Gerhard Marterbauer**

## Inhalt

|    |   |
|----|---|
| 03 | Daten zur Studie                                      |
| 04 | Key Findings  |
| 06 | Energie 2020 - Assoziationen & Eigenschaften          |
| 07 | Energiebedarf 2020 - Interesse und Bekanntheit        |
| 08 | Energiesparen 2020 - Matching und Maßnahmen           |
| 09 | Die Energieerzeugung 2020 - Energiemix und Produktion |
| 10 | Bürgerbeteiligungen 2020 - Einkauf und Projekte       |
| 11 | Mobilität 2020 - Antrieb und Produkte                 |
| 13 | Dienstleistungen 2020 - Energie und Services          |
| 14 | Energietypen 2020                                     |
| 16 | Fazit: 2020 ist die Energie-Welt eine andere          |
| 18 | Deloitte - Lösungen für die Zukunft                   |
| 19 | Deloitte Energy Solutions                             |

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit sind in dieser Studie selbstverständlich immer weibliche und männliche Vertreter der erwähnten Personengruppen angesprochen.

# Daten zur Studie

**Grundgesamtheit** Männer und Frauen ab 16 Jahren, repräsentativ für die internetaffine österreichische Bevölkerung

**Stichprobe** 1000 Fälle

**Methode** Online-Befragung aus dem Panel von meinungsraum.at

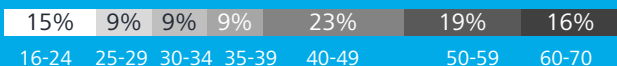
**Studienteam** Roswitha Hasslinger, Gerhard Marterbauer, Thomas Beckel, Tobias Wiener  
Fragebogenabstimmung in Kooperation mit Deloitte

## Demografie

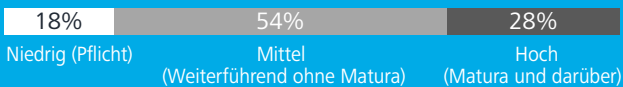
### Geschlecht



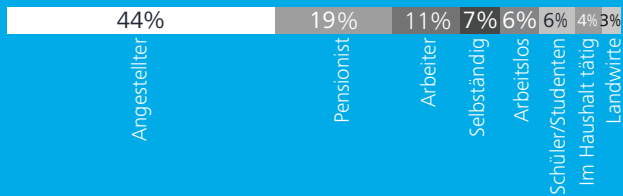
### Alter



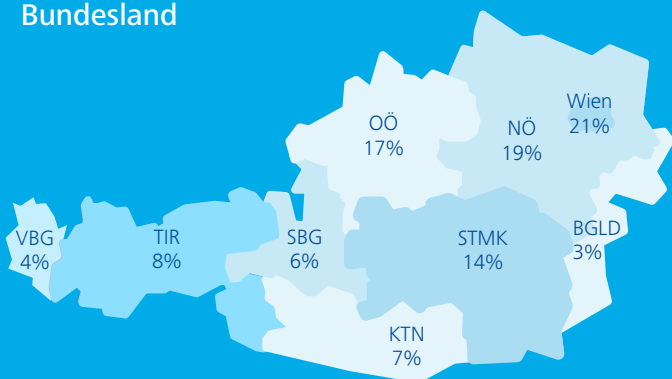
### Bildungsniveau



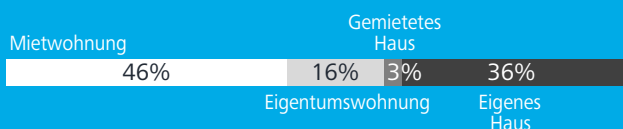
### Berufsstand



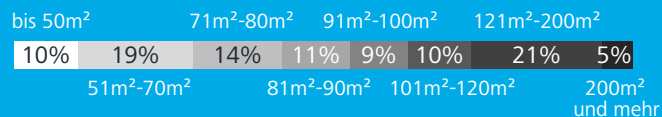
### Bundesland



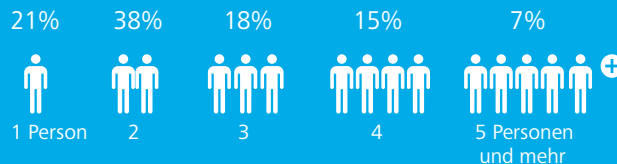
### Wohnsituation



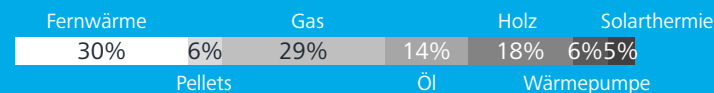
### Unterkunft Größe



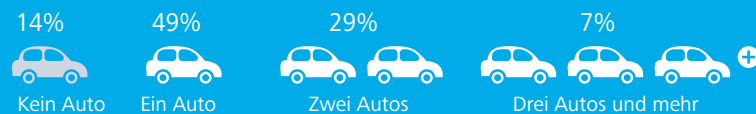
### Anzahl Personen im Haushalt



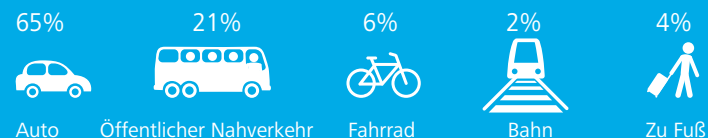
### Heizungsart



### Anzahl Autos im Haushalt



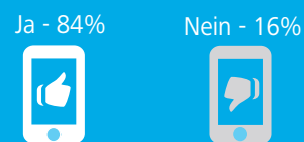
### Am häufigsten benutztes Verkehrsmittel



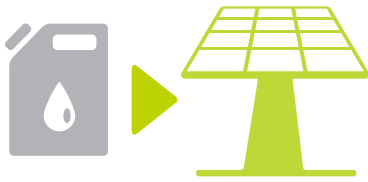
### IT-Affinität



### Smartphone Benutzer



# Key Findings



90%

der Österreicher würden am liebsten mit Solarthermie oder Wärmepumpe heizen. (Aktuell heizen 73% klassisch mit Fernwärme, Gas oder Öl)



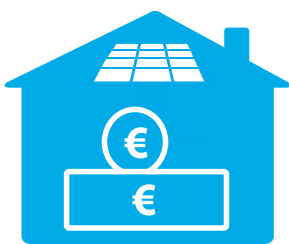
87%

der Österreicher wollen Ihren Energiebedarf mit anderen vergleichen!



77%

Leistung steht für den österreichischen Haushaltskunden im Vordergrund



75%

der Österreicher wollen im Jahr 2020 Strom selbst erzeugen und Prosumer sein!



73%

der österreichischen Energiekunden wollen 2020 mit alternativen Antrieben unterwegs sein.

# Key Findings



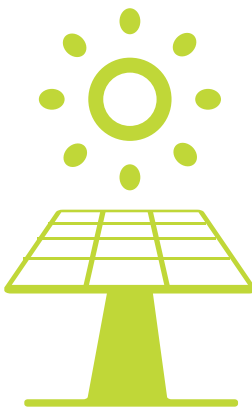
70%

der Generation 50+ interessiert sich für den Energieverbrauch und ist im Vergleich zu jüngeren Kunden am besten informiert. Nur jeder dritte unter 30 Jahren setzt sich mit seinem Energieverbrauch auseinander.



60%

der österreichischen Haushaltskunden wünschen sich eine monatliche Abrechnung



53%

der Österreicher würden 2020 am liebsten Strom aus Sonnenenergie nutzen.



50%

Für jeden zweiten Österreicher gehören Strom, Licht, Wärme, Photovoltaik und Akkus bereits heute zusammen, wenn über Energie gesprochen wird.

# Energie 2020

## Assoziationen & Eigenschaften

### Spontane Assoziationen zum Begriff „Energie“

Knapp 1/3 der Österreicher assoziiert Strom mit Energie, wenn sie offen befragt werden. Etwa 10% denken an Energiesparen und Erneuerbare Energie bzw. Wasserkraft. Bereits heute wird Photovoltaik und Windkraft fast genauso häufig genannt wie Wasserkraft.

Auffällig ist, dass die österreichische Bevölkerung eher weniger an Heizen, Öl/Erdöl sowie an Licht und Mobilität denkt.

### Energie und EVU gehören zusammen

Mit vorgegebenen Antworten zeigt sich ein etwas anderes Bild. Zwar wird auch hier Strom am häufigsten assoziiert, dahinter folgen jedoch gleich Licht und Wärme. Überdurchschnittlich häufig stehen Energieversorger mit Energie in Verbindung. Für die österreichischen EVU ein positives Signal.

Beachtlich sind die bereits heute überdurchschnittlichen Werte für Photovoltaik und Akkus mit nahezu 60%.

Für jeden zweiten Österreicher gehören Strom, Licht, Wärme, Photovoltaik und Akkus bereits heute zusammen, wenn über Energie gesprochen wird.

Insbesondere für die Generation 50+ ist die Versorgungssicherheit ein wesentliches Thema als bei Jüngeren. Für Nutzer von Wärmepumpen, Solarthermie und Pellets ist sie viel weniger von Bedeutung.

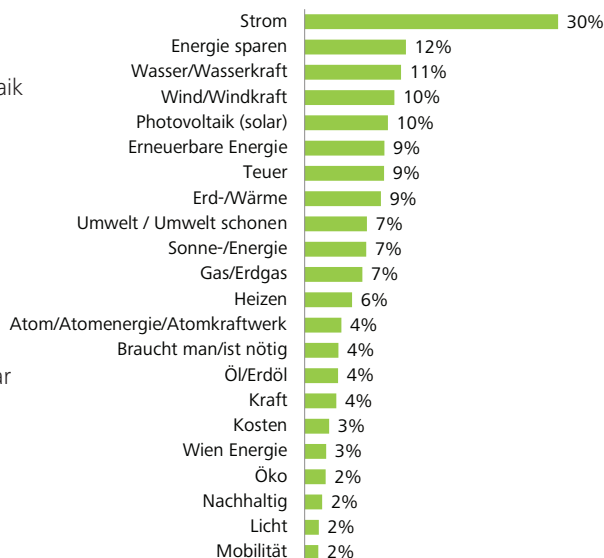
### Energie muss leistbar sein

Die wichtigsten Eigenschaften bei Energie für den österreichischen Haushaltskunden sind: Leistbarkeit, Umweltfreundlichkeit und ständige Verfügbarkeit (Versorgungssicherheit).

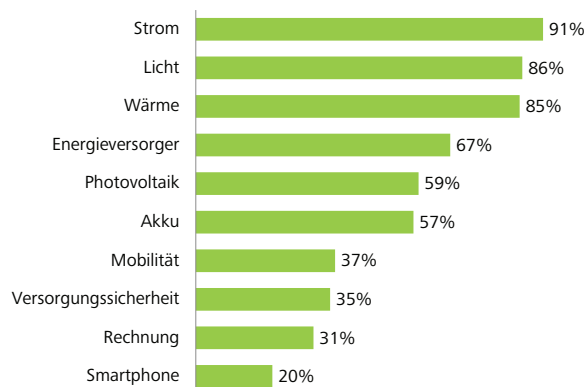
Jedem dritten Kunden ist es egal, ob die Energie in Österreich erzeugt wird oder nicht. Ebenso jeder dritte Kunde legt keinen gesteigerten Wert auf eine transparente Abrechnung.

Mit der Flexibilisierung von Energie (Erzeugung, Verbrauch, Einsatz) sind die Kunden im Moment noch überfordert. Hier schlummert ein Potential für bessere Information und Aufklärung.

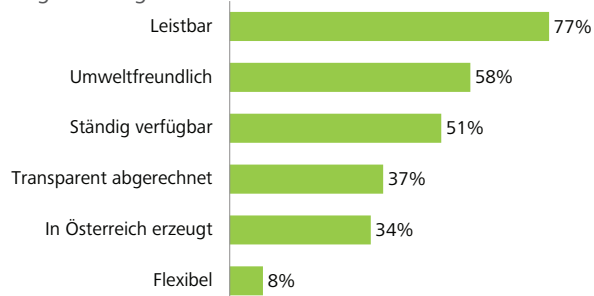
Frage 1: Was fällt Ihnen zum Begriff Energie ein? (offene Frage)



Frage 2: Welche dieser Begriffe verbinden Sie mit dem Begriff Energie?



Frage 3: Welche maximal 3 Eigenschaften sind für Sie bei Energie wichtig?



Energie ist ein Produkt aus Strom, Wärme und Licht und darf nicht teuer sein!

# Energiebedarf 2020

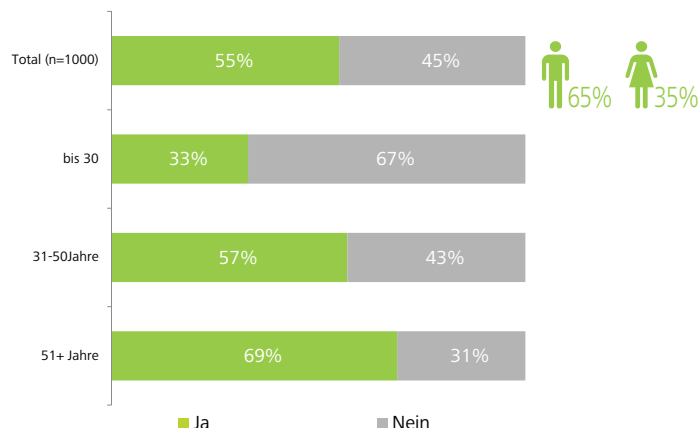
## Interesse und Bekanntheit

### Ältere kennen Energiebedarf besser

55% der Österreicher geben an, ihren jährlichen Energiebedarf im Wohnbereich zu kennen. Das Interesse dafür steigt mit dem Alter. Mit ca. 70% ist die Generation 50+ am besten darüber informiert. Nur jeder dritte unter 30 Jahren setzt sich regelmäßig damit auseinander.

Unabhängig davon ist, welche Heizungsart verwendet wird, ob die Kunden IT-Affin sind oder ein Smartphone besitzen. Mit (65%) sind Männer eher darüber informiert als Frauen (35%).

Frage 4: Ist Ihnen Ihr jährlicher Energiebedarf für Wohnen (Strom, Heizen) bekannt?

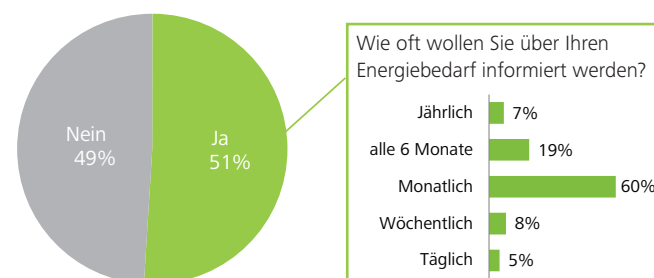


### ... aber jüngere wollen häufigere Information

Von 10 Österreichern wollen 5 öfter über ihren Heiz- und Strombedarf informiert werden. Bei der Gruppe der bis 30-jährigen wünschen sich sogar 7 von 10 Österreichern eine häufigere Information.

Bei Personen mit Interesse am Energiesparen, an Bürgerbeteiligungen und Einkaufsgemeinschaften ist das Interesse an einer mehrmaligen Information besonders stark ausgeprägt.

Frage 5: Ist Ihnen Ihr jährlicher Energiebedarf für Wohnen (Strom, Heizen) bekannt?



### Monatliche Abrechnung wünschenswert

Von den Personen, die sich öfter eine Information wünschen, wollen mehr als die Hälfte eine monatliche Information über Ihren Energiebedarf. Vor allem für Personen mit Smartphone und Interesse am Energiesparen ist mit ca. 65% ein deutlicher Wunsch nach häufigerer Information erkennbar. Jeder fünfte bis 30-jährige kann sich sogar eine wöchentliche oder tägliche Information vorstellen.

Art und Weise der aktuellen Abrechnung passen nicht zu den Wünschen unterschiedlicher Haushaltsgenerationen.

# Energiesparen 2020

## Matching und Maßnahmen

### Vergleich mit anderen

Besonders interessant ist für den Konsumenten der Vergleich mit „dem Nachbarn“ – 87% möchten weniger Energie verbrauchen als der Durchschnitt. Bei Österreichern mit Interesse am Energie sparen, an Bürgerbeteiligungen, Elektroautos, der eigenen Stromerzeugung oder an Einkaufsgemeinschaften ist das Bedürfnis nach Vergleichbarkeit deutlich höher ausgeprägt.

### Energiesparen ist ein Muss

Für den Österreicher ist es normal Energie zu sparen. Mit 95% bestätigen das die österreichischen Haushaltskunden.

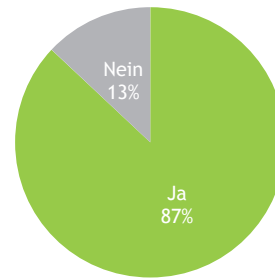
Das Interesse ist allerdings bei Personen, die an Bürgerbeteiligungen (89%) interessiert sind oder Strom **nicht** selbst erzeugen wollen (87%) geringer.

### Quick Wins beliebter als Investitionen

Einsparmöglichkeiten sehen die meisten bei Licht, elektrischen Geräten (kein Stand-by) und Warmwasser. Lediglich jeder zweite Österreicher möchte seine Haushaltsgeräte durch energieeffizientere ersetzen oder die Temperatur im Winter um 1-2 Grad absenken. Klimafreundliche Renovierungen sind nur für ca. 30 % der Konsumenten interessant. Das Smart Home ist nur für jeden siebenten Österreicher interessant.

Der Wille zum Energiesparen ist in Österreich stark ausgeprägt. Allerdings tendieren die Haushalte eher zu Maßnahmen mit „Hausverstand“, als zu Maßnahmen mit den höchsten Energieeinspareffekten.

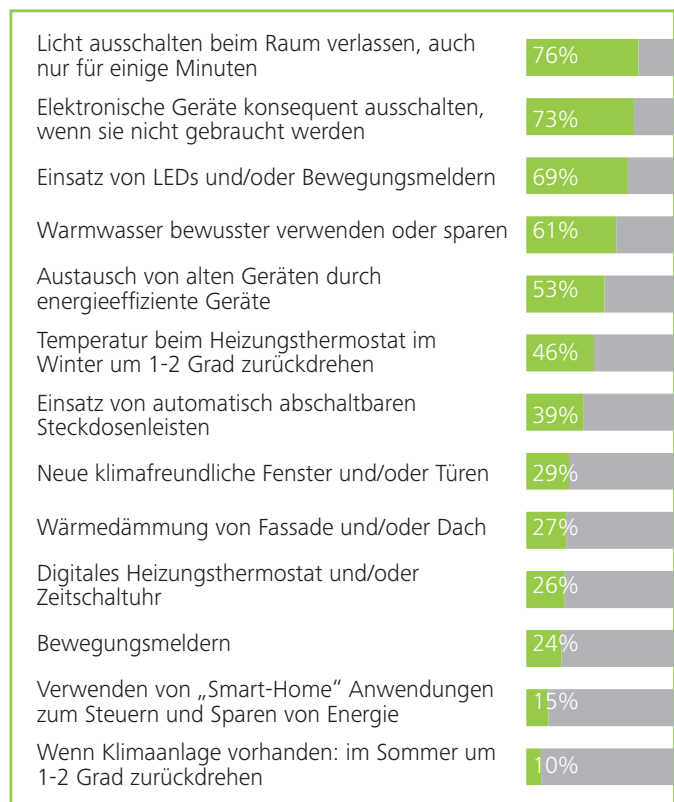
Frage 6: Ist es für Sie interessant, weniger Energie zu verbrauchen als der Durchschnitt?



Frage 7: Wollen Sie in Zukunft Energie sparen?



Frage 7: (Wenn Antwort auf Frage wollen Sie Energie sparen = Ja) Welche der folgenden Maßnahmen wollen Sie persönlich selbst umsetzen, um in Zukunft Energie zu sparen?





# Die Energieerzeugung 2020

## Energiemix und Produktion

### Alternative Energie gewinnt deutlich

Die Zukunft liegt mit 53% in der Solarenergie – das meint die Mehrheit der Österreicher – fossile Brennstoffe haben mit 2% bereits 2020 keine Chance mehr.

Die TOP-3 Energieträger 2020 in Österreich sind:

- Solarenergie
- Wasserkraft
- Windenergie

### Konsument als Stromerzeuger

Vor allem jüngere Gruppen und IT-affine Personen hätten gerne die Möglichkeit, in Zukunft selbst Strom zu erzeugen. Insgesamt ist es für  $\frac{3}{4}$  der Österreicher vorstellbar, im Jahr 2020 Prosumer zu sein, also Energie auch selbst zu erzeugen. Für Personen mit Haus ist das "Zuhause als Kraftwerk" mit 82% präsenter, als für Personen in Wohnungen mit 69% (unabhängig ob Miete oder Eigentum).

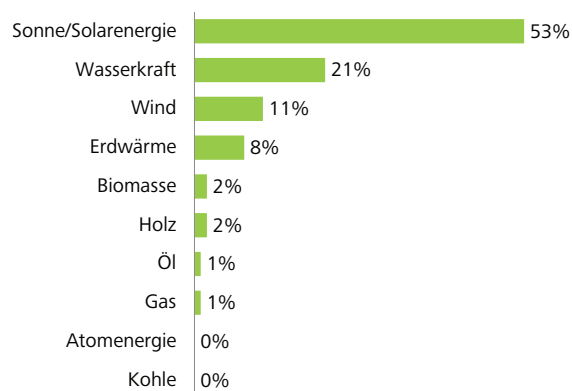
Deutlich ausgeprägt ist das Interesse bei Personen mit Affinität zu Bürgerbeteiligungen oder zu Einkaufsgemeinschaften mit jeweils ca. 85%.

### Heizung der Zukunft

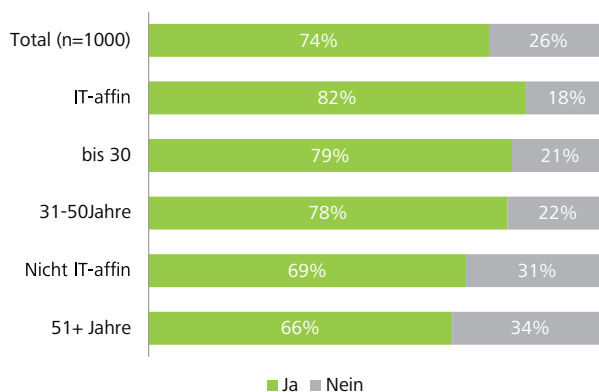
Sonnenheizung und Wärmepumpe dominieren das Bild der österreichischen Stromkunden im Jahr 2020 mit 82%.

Die fossilen Energieträger sind mit 10% nicht mehr die Lieblingsheizung der Österreicher. Bei Konsumenten unter 25 und Frauen ist ein starker Bezug zur Solarthermie vorhanden. Bei Männern ab 30 wird die Wärmepumpe relativ häufiger genannt. Nur 8% der Ölheizungsbesitzer und 18% der Gasheizungsbesitzer möchten 2020 noch mit Öl bzw. Gas heizen.

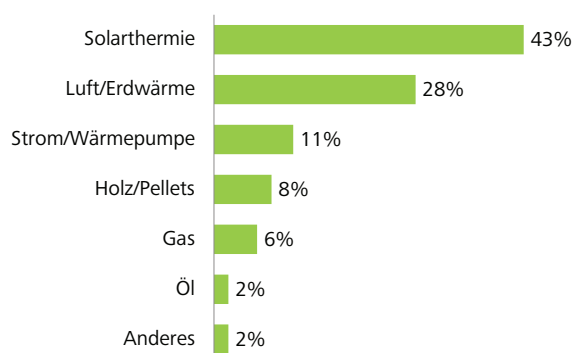
Frage 8: Wenn Sie an die Zukunft denken: Aus welcher Erzeugung würden Sie 2020 Strom am liebsten verwenden?



Frage 9: Würden Sie 2020 gerne die Möglichkeit haben, selbst Strom zu erzeugen?



Frage 10: Womit würden Sie 2020 am liebsten heizen?



Im Jahr 2020 will der Österreicher Energie selbst produzieren und nicht mehr mit Gas oder Öl heizen.

# Bürgerbeteiligungen 2020

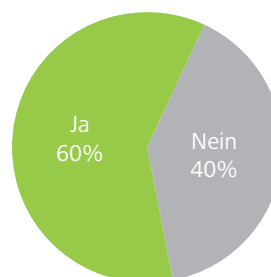
## Einkauf und Projekte

### Einkaufsgemeinschaften sind gefragt

Die Befragten zeigen mit 60% ein hohes Interesse an der Beteiligung an einer Einkaufsgemeinschaft zum vorteilhaften gemeinsamen Energieeinkauf.

Personen in kleineren Mietwohnungen haben ein deutlich höheres Interesse an den Energieeinkaufsgemeinschaften. Eine mögliche Erklärung dafür ist ein entsprechender Kostendruck. Eine weitere Begründung dafür ist das Bedürfnis nach sozialer Gemeinschaft. IT-affine Personen neigen mit 70% noch eher dazu, bei Energieeinkaufsgemeinschaften mitzumachen.

Frage 11: Es gibt Einkaufsgemeinschaften im Bereich Energie – das sind Zusammenschlüsse von Personen zum vorteilhaften Energieeinkauf. Wären Sie bereit, sich an so einer Einkaufsgemeinschaft zu beteiligen?



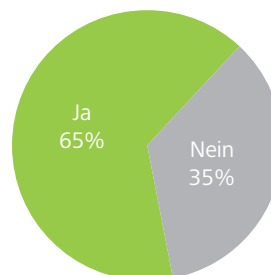
### Hohes Interesse an Bürgerbeteiligungen

65% der Befragten haben ein Interesse an Bürgerbeteiligungen. Bei einer Bürgerbeteiligung beteiligt sich der Bürger beispielsweise an einer Solaranlage und erhält hierfür eine Gegenleistung.

Die unterschiedlichen Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung sind in den letzten Jahren immer wieder medial präsent gewesen und daher auch in den Köpfen der Österreicher und Österreicherinnen.

Sowohl das Konzept der Bürgerbeteiligung als auch das Konzept der Energieeinkaufsgemeinschaft werden gut angenommen. Stellt man die beiden Konzepte gegenüber, so sind 82% der Personen, die sich an einer Bürgerbeteiligung beteiligen würden auch bereit an einer Energieeinkaufsgemeinschaft teilzunehmen. Umgekehrt würden 75% der Interessenten an einer Einkaufsgemeinschaft auch an einer Bürgerbeteiligung interessiert sein.

Frage 12: Wären Sie bereit, sich an Bürgerbeteiligungen im Energiebereich zu beteiligen? (Bei einer Bürgerbeteiligung beteiligt sich der Bürger beispielsweise an einer Solaranlage und erhält hierfür eine Gegenleistung)



---

Auch für Energie gilt:  
Gemeinsam und Teilen  
sind das neue Haben!

# Mobilität 2020

## Antrieb und Produkte

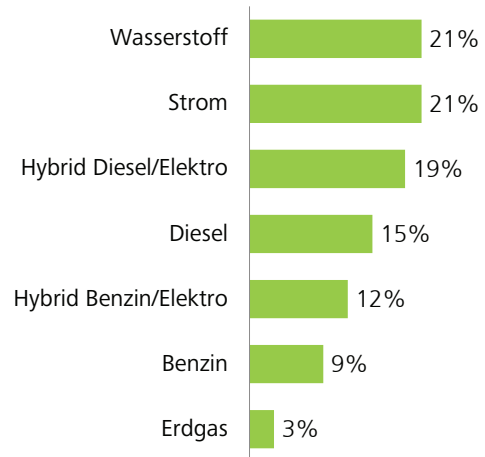
### Strom, Wasserstoff und Hybrid vor Diesel

Auf die Frage nach dem präferierten Antrieb im Jahr 2020 gab es einige Überraschungen. So würden 2020 gerne jeweils 21% der Befragten mit einem durch Wasserstoff oder Strom angetriebenen Fahrzeug fahren. 19% würden gerne einen Diesel/Elektro Hybridantrieb verwenden.

Stellt man diese Ergebnisse der aktuellen Kaufbereitschaft für ein Elektroauto gegenüber, so ist ersichtlich, dass bereits heute 29% der Befragten ein Elektroauto kaufen würden.

Die Gründe, die aktuell noch gegen den Kauf eines Elektroautos sprechen sind in Frage 14b ersichtlich.

Frage 13: Welchen Antrieb würden Sie 2020 am liebsten für Ihr Auto verwenden?



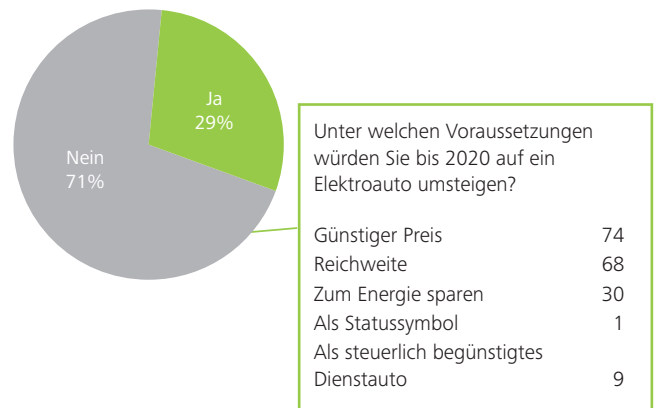
### Der Preis ist das entscheidende Kriterium für die Anschaffung eines Elektroautos

Für 71% der Befragten, die sich aktuell noch kein Elektroauto anschaffen würden ist mit 74% der Preis das entscheidende Kriterium gefolgt von der Reichweite. Energiesparen spielt mit 30% nur eine untergeordnete Rolle.

Die Befragten sind neuen Antrieben gegenüber sehr aufgeschlossen. Besonders die Erwartungen an die Elektromobilität sind klar definiert. Auch Konzepte, die sich gerade erst in der Markteinführung befinden werden von den Befragten wahrgenommen und durchwegs positiv bewertet. Diesel und Benzin spielen, sofern es gleichwertigere sowie gleich teure Alternativen gibt, 2020 nur mehr eine untergeordnete Rolle.

Frage 14a: Würden Sie aktuell ein Elektroauto kaufen?

Frage 14b: Unter welchen Voraussetzungen würden Sie bis 2020 auf ein Elektroauto umsteigen?



73% Prozent  
der österreichischen  
Energiekunden wollen 2020  
mit alternativen Antrieben  
unterwegs sein.

# Mobilität 2020

## Antrieb und Produkte

### Potential für Carsharing liegt bei 50%

Für knapp über die Hälfte der Befragten ist Carsharing anstatt des Besitzes eines eigenen Autos 2020 ein interessantes Zukunftsmodell.

Wenig überraschend befindet sich die Gruppe mit der höchsten Zustimmung unter den Nicht-Autobesitzern. Mit über 60% sind insbesondere die Wiener Bevölkerung und Tirol/Vorarlberg von diesem Konzept überzeugt.

Besonders auffällig ist noch: Carsharing ist ein Thema von 1-Personen-Haushalten und eher kommunalorientierten Personen.

### Kombinierte Mobilitätsprodukte für 68% vorstellbar

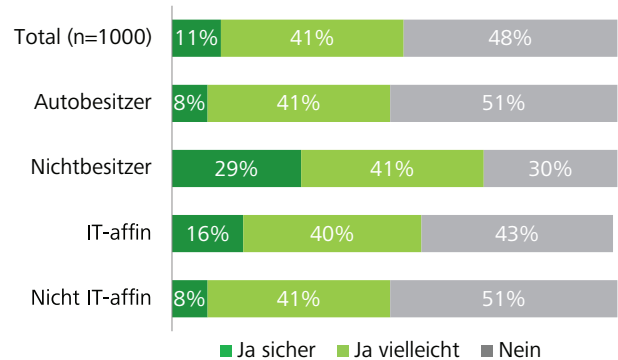
Auf die Frage nach der Bereitschaft für die Nutzung kombinierter Mobilitätsprodukte anstelle eines eigenen Autos antworten 18%, dass sie bereit sind dieses Angebot anstelle eines eigenen Autos sofort anzunehmen. 50% können sich vorstellen kombinierte Mobilitätsprodukte zu nutzen.

### Convenience als Kundenwunsch

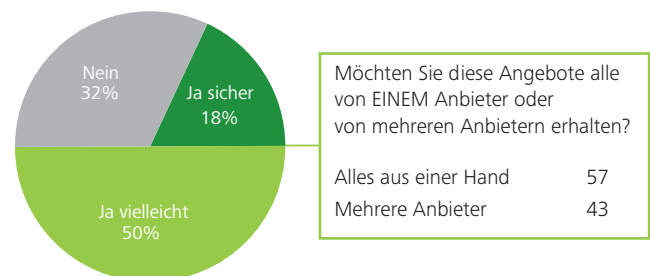
Von den insgesamt 68% der Befragten, die sich die Nutzung von kombinierten Mobilitätsprodukten vorstellen können, wünschen sich 57% dieses Angebot von einem Anbieter zu erhalten.

Aus der Sicht von Deloitte steht hierbei der Convenience-Gedanke im Vordergrund und es ist davon auszugehen, dass auch die Angebote von unterschiedlichen Anbietern von den Kunden angenommen werden, sofern sie beispielsweise in einer App zusammengefasst sind und ohne Aufwand wahrgenommen werden können.

Frage 15: Können Sie sich vorstellen, 2020 statt des eigenen Autos Carsharing wie z.B. car2go zu benutzen?



Frage 16: Können Sie sich vorstellen statt des eigenen Autos 2020 eine Kombination aus unterschiedlichen Mobilitätsangeboten zu nutzen? Möchten Sie diese Angebote alle von EINEM Anbieter oder von mehreren Anbietern erhalten?



Österreichweit sind es 18% (Wien 31%) die sich Kombi-Angebote wünschen, die Mehrheit von einem Anbieter –“alles aus einer Hand“

# Dienstleistungen 2020

## Energie und Services

### Internet, Kabelfernsehen und Telefonie als Kundenwunsch

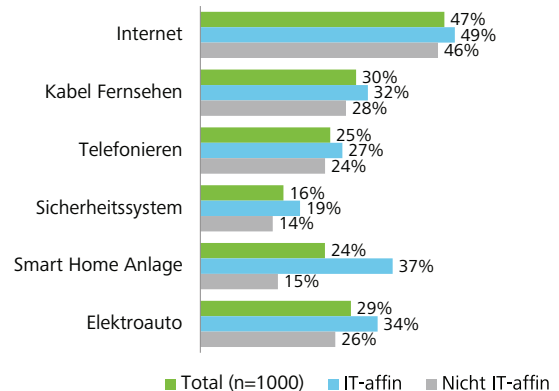
Seit dem Sinken der Umsätze sind die Energieversorger bestrebt ihr Produktportfolio zu erweitern und neue Dienstleistungen rund um den Bereich Energie anzubieten.

Wie die Frage 17 zeigt, sind die Befragten auch durchwegs an zusätzlichen Dienstleistungen interessiert. Aktuell würden 47% der Befragten auch das Internet vom Energieversorger beziehen, 30% das Kabel Fernsehen und 27% den Festnetzanschluss.

Wenig Interesse besteht an dem Bezug eines Smart Homes über den Energieversorger. Es ist jedoch anzumerken, dass es noch keine hohe Marktdurchdringung im Segment der Smart Homes gibt, und die niedrige Wertung eventuell auf das fehlende Kundenbewusstsein zurückzuführen ist.

IT-affine Befragte sind durchwegs überdurchschnittlich bereit zusätzliche Dienstleistungen vom Energieversorger zu beziehen. Besonders auffällig ist noch: Fast die Hälfte aller Besitzer von Wärmepumpen und die über 60-jährigen wünschen sich das Elektroauto vom EVU.

Frage 17: Welche Leistungen würden Sie von Ihrem Energieversorger zusätzlich zu Strom & Gas in Anspruch nehmen?



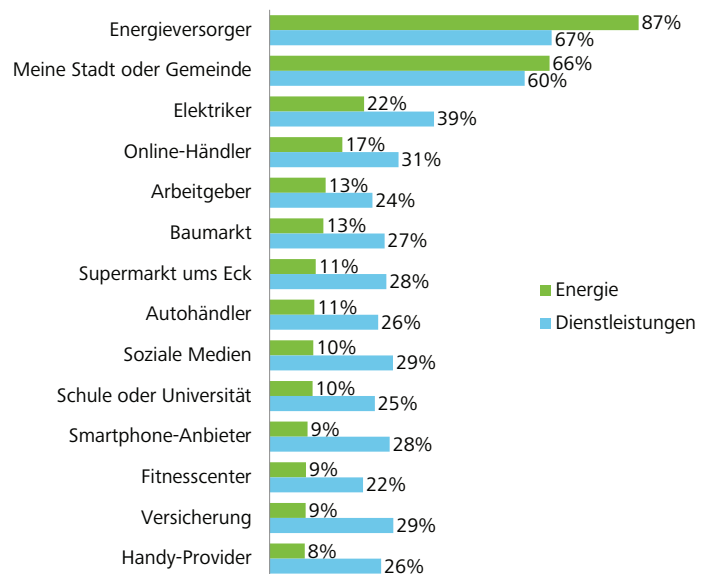
### Energie vom Versorger, Dienstleistungen vom Bestbieter

Auch in Zukunft wollen die Befragten ihre Energie vom Energieversorger beziehen. An der zweiten Stelle liegt die jeweilige Stadt und Gemeinde. Dies ist aus der Sicht von Deloitte darauf zurückzuführen, dass gewisse Dienstleistungen von der Stadt und Gemeinde wahrgenommen werden und daher ein Vertrauensverhältnis besteht.

Nicht so eindeutig zeigt sich das Bild bei der Frage nach dem präferierten Anbieter von Dienstleistungen rund um Energie.

Die unter 30-jährigen können sich vorstellen, Dienstleistungen rund um Energie vom Elektriker (50%) oder von der Versicherung (40%) zu beziehen. Am Ende ergibt sich ein durchaus positives Bild für die österreichischen Energieversorger auf dem Weg zum Dienstleistungsunternehmen: Gegenüber potentiellen Konkurrenten haben Sie mit 67% eine gute Ausgangsposition. Interessant sind die Konkurrenten: Auf dem Stockerl landen neben den Energieversorgern die kommunalen Angebote von Städten und Gemeinden (60%) sowie das Serviceangebot von Elektrikern (39%).

Frage 18: Wer soll Ihnen in Zukunft a. Energie und b. Dienstleistungen rund um Energie anbieten?



# Energietypen

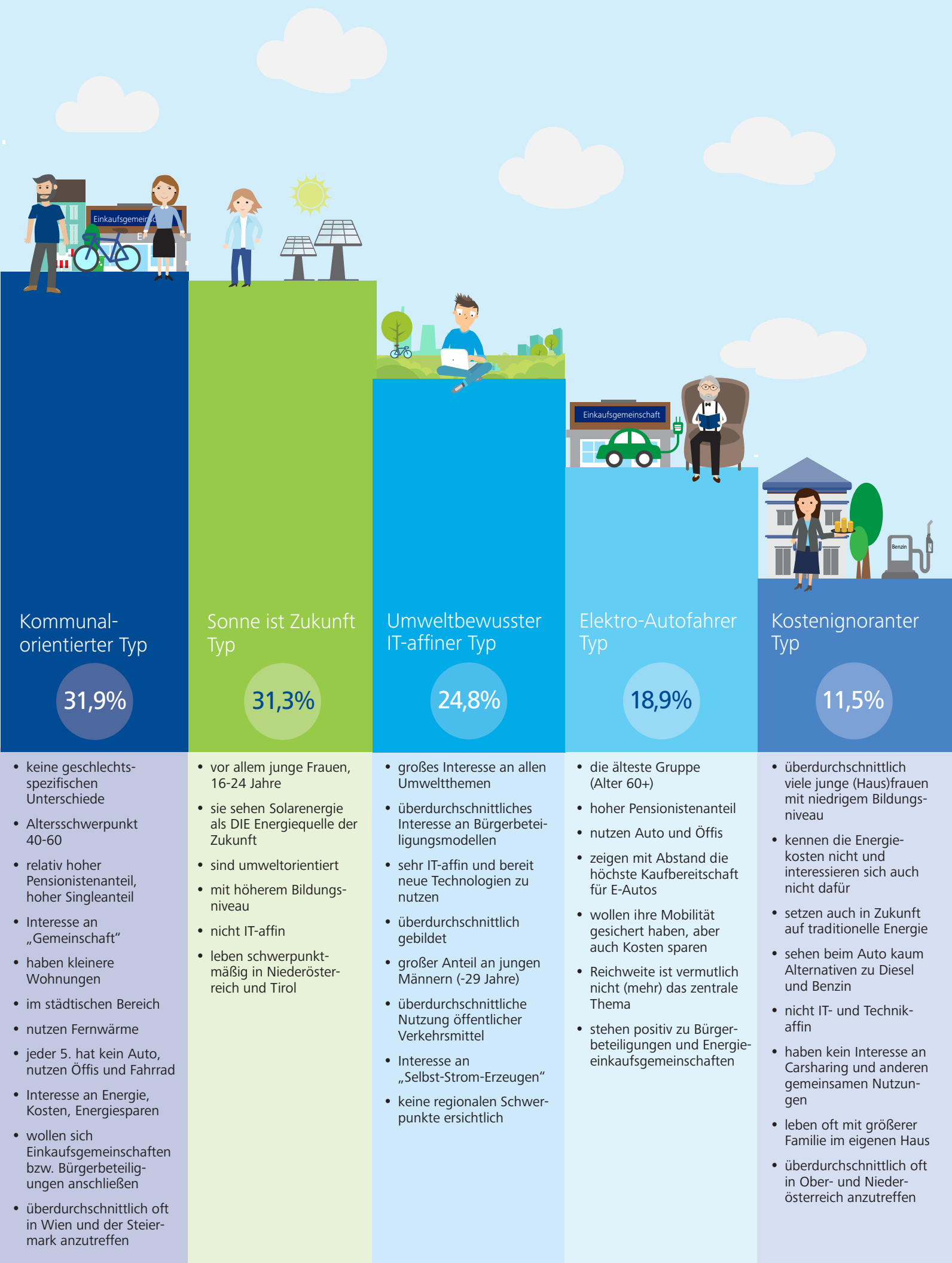
## 2020

Als Energieversorger ist es nicht mehr ausreichend, sich ausschließlich auf den Absatz von Strom zu fokussieren. Es gilt das vertriebliche Angebot zu erweitern, um zusätzliche Wertbeiträge zu generieren. Dabei müssen sich die Energieversorger entscheiden, ob Sie eher auf energienahe Optionen oder eher auf energiefremde Alternativen setzen. Die ausreichende Kundeninformation ist in beiden Fällen der Schlüssel zum Erfolg. Dabei sind Daten das Kapital der Zukunft. Die hohe Kundenbindung von österreichischen Privatkunden ist dabei zunächst ein Vorteil.

Aber nur, wenn Energievertriebe verstehen, wo Zielkunden sitzen, was diese erwarten und welche Gründe Kunden für einen Anbieterwechsel haben, wird ein Erfolg auf gleichem Niveau bis 2020 möglich sein.

Grundlage für dieses Spiel um Informationen und Daten sind eine intelligente Kunden- und Marktsegmentierung sowie deren segmentspezifische Bearbeitung.

Mit der vorliegenden Studie konnte Deloitte Österreich 5 Energietypen charakterisieren. Diese werden den österreichischen Energiemarkt bis 2020 mit hoher Wahrscheinlichkeit dominieren.



### Kommunal-orientierter Typ

31,9%

- keine geschlechtsspezifischen Unterschiede
- Altersschwerpunkt 40-60
- relativ hoher Pensionistenanteil, hoher Singleanteil
- Interesse an „Gemeinschaft“
- haben kleinere Wohnungen
- im städtischen Bereich
- nutzen Fernwärme
- jeder 5. hat kein Auto, nutzen Öffis und Fahrrad
- Interesse an Energie, Kosten, Energiesparen
- wollen sich Einkaufsgemeinschaften bzw. Bürgerbeteiligungen anschließen
- überdurchschnittlich oft in Wien und der Steiermark anzutreffen

### Sonne ist Zukunft Typ

31,3%

- vor allem junge Frauen, 16-24 Jahre
- sie sehen Solarenergie als DIE Energiequelle der Zukunft
- sind umweltorientiert
- mit höherem Bildungsniveau
- nicht IT-affin
- leben schwerpunktmäßig in Niederösterreich und Tirol

### Umweltbewusster IT-affiner Typ

24,8%

- großes Interesse an allen Umweltthemen
- überdurchschnittliches Interesse an Bürgerbeteiligungsmodellen
- sehr IT-affin und bereit neue Technologien zu nutzen
- überdurchschnittlich gebildet
- großer Anteil an jungen Männern (-29 Jahre)
- überdurchschnittliche Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel
- Interesse an „Selbst-Strom-Erzeugen“
- keine regionalen Schwerpunkte ersichtlich

### Elektro-Autofahrer Typ

18,9%

- die älteste Gruppe (Alter 60+)
- hoher Pensionistenanteil
- nutzen Auto und Öffis
- zeigen mit Abstand die höchste Kaufbereitschaft für E-Autos
- wollen ihre Mobilität gesichert haben, aber auch Kosten sparen
- Reichweite ist vermutlich nicht (mehr) das zentrale Thema
- stehen positiv zu Bürgerbeteiligungen und Energieeinkaufsgemeinschaften

### Kostenignoranter Typ

11,5%

- überdurchschnittlich viele junge (Haus)frauen mit niedrigem Bildungsniveau
- kennen die Energiekosten nicht und interessieren sich auch nicht dafür
- setzen auch in Zukunft auf traditionelle Energie
- sehen beim Auto kaum Alternativen zu Diesel und Benzin
- nicht IT- und Technikaffin
- haben kein Interesse an Carsharing und anderen gemeinsamen Nutzungen
- leben oft mit größerer Familie im eigenen Haus
- überdurchschnittlich oft in Ober- und Niederösterreich anzutreffen

# Fazit

## 2020 ist die Energie-Welt eine andere

Der österreichische Stromkunde 2020 nutzt Sonnenstrom, produziert Energie selbst, fährt alternative Antriebe und vergleicht seinen Energieverbrauch mit anderen.

Weitere typische Merkmale für den österreichischen Energiekonsumenten sind:



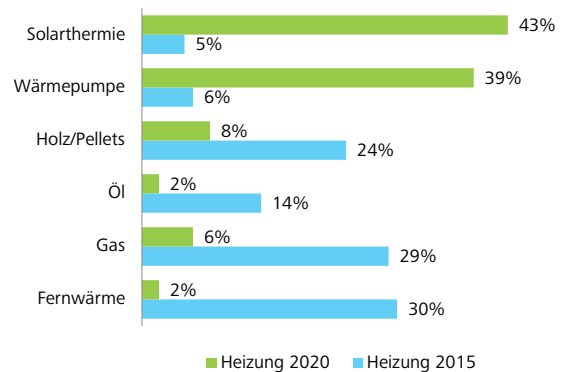


## Alternative Heizung schlägt fossile Gegner

Das signifikante Interesse an alternativen Heizungsformen wird der Energiewende-Treiber in Österreich bis 2020 sein. Solarthermie und Wärmepumpen werden sehr beliebt in der Bevölkerung sein und es besteht ein hoher Kundenwunsch nach diesen Produkten. Auffällig ist insbesondere eines: Unabhängig von der Wohnsituation, ob gemietet, oder Eigentum, ob Haus, oder Wohnung – für Wärmepumpen und Solarthermie besteht ein gleich hohe Nachfrage.

Nur 8% der Ölheizungsbesitzer und 18% der Gasheizungsbesitzer möchten 2020 noch mit Öl bzw. Gas heizen.

Frage: Womit würden Sie 2020 am liebsten heizen?



## Maßnahmen zum Energiesparen und Potentiale weichen voneinander ab

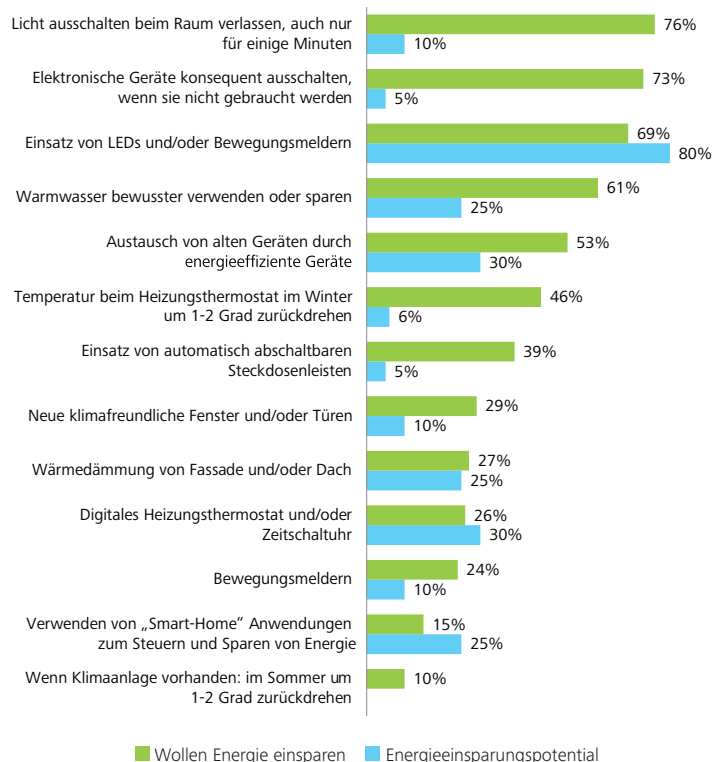
Zwar wollen 95% der Österreicher Energie sparen, jedoch weichen die beliebtesten Energieeffizienzmaßnahmen der Haushalte teilweise von den großen Einsparpotentialen ab.

Häufig sind jene Maßnahmen, die zum Sparen angedacht sind, nicht diejenigen mit dem größten Effizienzpotential.

Das Licht ausschalten beim Verlassen eines Raumes oder längerer Abwesenheit ist die populärste Maßnahme in österreichischen Haushalten. Dicht gefolgt vom Einsatz von LEDs. Ebenso attraktiv scheint der ressourcenschonende Einsatz von Warmwasser und das Absenken der Heizungstemperatur bzw. der Einbau von digitalen Heizungsthermostaten.

Bei der Verwendung von Smart-Home-Anlagen ist erkennbar, dass noch keine Marktdurchdringung zu den Konsumenten besteht. Vor allem bei der Gruppe der über 60-Jährigen und den „Kostenignoranten“-Typen ist ein Trend zur Ablehnung dafür verantwortlich.

Frage 16: Welche der folgenden Maßnahmen wollen Sie persönlich selbst umsetzen, um in Zukunft Energie zu sparen?



## EVU sind gefordert

Die österreichischen Energieversorger sehen sich 2020 mit allen fünf Energietypen gleichwertig konfrontiert. Jeder Energietyp kommt in jedem Bundesland vor. Der „Business as usual“-Kundentyp von heute ist am ehesten dem „Kostenignoranten“-Typen gleichzustellen. Das werden im Jahr nur mehr 11,5 % der Bevölkerung sein.

Die Bedürfnisse und Motive der neuen Energietypen in passenden Produkten abzubilden, ist Aufgabe und Herausforderung von Vertrieb/Marketing und Produktmanagement der österreichischen EVU.

# Lösungen für die Zukunft

## Wesentliche Fragen für Entscheidungsträger

Haben Sie in den letzten zwölf Monaten auch darüber nachgedacht, welche Bedeutung neue Motive und veränderte Bedürfnisse von Kunden für Ihr Unternehmen haben und wie Sie im Vertrieb und Produktmanagement die richtigen Lösungen für die Zukunft entwickeln?

Aus Sicht von Deloitte gibt es für Entscheidungsträger kurz- und mittelfristig 4 wesentliche Fragen zu beantworten:

- Können Sie Ihre Kunden bereits heute nach den Energietypen 2020 segmentieren?
- Wissen Sie bereits heute, wie Sie Ihren Kunden ermöglichen können, sich mit anderen zu vergleichen?
- Haben Sie bereits heute für Ihre Kunden ein attraktives Angebot im Portfolio um Strom selbst zu erzeugen?
- Gibt es bereits heute Möglichkeiten für Ihre Kunden die Kosten 1:1 nachzuzuziehen und eine monatliche Abrechnung zu erhalten?



- Wir unterstützen Sie gerne bei der Segmentierung Ihrer Kunden.
- Wir beraten Sie gerne bei der Neuausrichtung Ihrer Vertriebseinheiten und dem Produktmanagement.
- Wir helfen Ihnen als Impulsgeber neuartige Finanzierungsmodelle für Beteiligungen, Einkaufsgemeinschaften und Innovationen zu entwickeln.
- Wir begleiten Sie in Ihrem Veränderungsprozess, garantieren ein solides Change-Management und verbessern so Ihre Kundenbindung.

Wir kombinieren für Sie das Wissen und die Branchenerfahrung von weltweit 7.600 E&R Experten.

# Energy Solutions

- Deloitte kombiniert das Wissen und die Branchen-erfahrung von weltweit 7.600 E&R Experten und begleitet sechs der weltweit größten E&R Unternehmen.
- Wettbewerbsvorteile mit der Energiewende sichern: Anpassung und Neugestaltung der gesamten Geschäftsprozesse durch unternehmensübergreifendes Prozessmanagement und Umsetzung der Veränderungen in den Dimensionen Mitarbeiter, Organisation und IT.
- Entwickeln von neuen Energiestrategien: Zielvisionen erarbeiten und Formulieren von Energiekonzepten zur effizienteren Erzeugung, Verwendung und Beschaffung.
- Best-Practices verstehen und nutzen: Management-Coaching und operative Begleitung durch ausgewiesene Projekterfahrung in den Branchen IT, Kommunikation und Energie.
- Qualitätsverbesserung und Kosteneinsparungen: Kontinuierliche Verbesserung durch kundenorientiertes Service und transparentes Risikomanagement über die gesamte Wertschöpfungskette.
- Thought Leadership: Branchentrends durch globale Marktanalysen, internationale Studien und aktuelle Benchmarks besser verstehen und nutzen.

## Audit

- IFRS-Spezialthemen für Energieversorgungsunternehmen
- Marktgerechtes Know-how im lokalen Recht sowie über energiewirtschaftliche Rahmenbedingungen
- Spezialwissen zu CO2-Zertifikaten, Wasserrahmenrichtlinie, Ökostromgesetz und Stromkennzeichnung
- Prozessoptimierung durch ein effizientes internes Kontroll- und Risikomanagementsystem
- Sicherheitsgewinn, weil wir alle Kriterien kennen, die von den Gesetzgebern und den Enforcementbehörden gefordert werden

## Consulting

- Konzeptionierung von Geschäftsmodellen (Beispiel: Einfluss der Digitalisierung)
- Entwickeln von Steuerungskonzepten bis zur Integration in die IT Systeme
- Auswirkung regulatorischer Vorgaben auf Organisation, Prozesse und IT Governance
- Management von Transformationen aus der Projekt- und Change Management Perspektive
- Begleiten komplexer IT Projekte
- Identifikation und Umsetzung von Maßnahmen zur Effizienzsteigerung
- Energieeffizienzgesetz: Sicherstellung der technischen Anrechenbarkeit der Maßnahmen und ganzheitliche wirtschaftliche Bewertung inklusive der Abschätzung der Einreichbarkeit von Maßnahmen

## Corporate Finance

- Steigerung des Verkaufserlöses durch professionell geführten M&A-Prozess, Identifikation attraktiver Zielunternehmen für den Käufer
- Identifikation von Risiken beim Unternehmenserwerb in der Due Diligence
- Bessere Risikoeinschätzung für Banken und Investoren bei der (Re-)Finanzierung von E&R-Projekten mittels externer Business Plan-Analyse
- Belastbare Unternehmensbewertungen für M&A, Restrukturierung, Impairment-Tests oder Purchase Price Allocation
- Professionell aufbereitete integrierte Finanzmodelle (zB Windkraft) als Grundlage für erfolgreiche Verhandlungen mit Investoren und Banken

## Tax

- Ansprechpartner mit fundiertem E&R-Branchen-Know-how für sämtliche steuerliche Fragen
- Spezialberatung zu spezifischen Steuerfragen im E&R-Bereich (Stichwort Erdgasabgabenrückvergütung bei Kraft-Wärme-Koppelungsanlagen)
- Steuerliche Antworten auf die aktuellen Herausforderungen der E&R-Branche – z.B. maßgeschneiderte Maximierung der Forschungsprämie für R&D in den Bereichen Smart Grids, Smart Meters, eMobility u.v.m.
- Steuerliche Beratung unter Berücksichtigung der lokalen und europäischen Rahmenbedingungen für die Energiewirtschaft
- Einbettung unserer Steuerexperten in das E&R-Team – dadurch integrierte Lösungen über den Tax-Tellerrand hinaus

## Human Capital

- Identifikation von Schlüsselpositionen, Analyse von Ausfalls- und Abwanderungsrisiken, Entwicklung von Nachbesetzungsszenarien
- Optimierung der Personalbeschaffung durch Positionierung als attraktiver, regionaler / überregionaler Arbeitgeber im technischen Bereich
- Entwicklung und Anpassung von Gehaltssystemen für den Abgleich unternehmensseitiger Leistungsanforderungen mit stellenbezogener Vergütung
- Optimierung der Prozesse, Rollen und Kompetenzen im HR-Bereich

## Enterprise Risk Services

- Umfassender Datenschutz und gelebte IT-Sicherheit zum erfolgreichen Management neuer Technologien wie Smart Grid/Smart Metering
- Risikoorientierte Unternehmensteuerung durch Minimierung der Top-Branchenrisiken (Datenschutz, IT-Sicherheit und Ausfallsicherheit, Energie-Handel, Großprojekte, Compliance)
- Prozess- und Vermögensabsicherung durch eine punktgenaue und zielorientierte Unterstützung der internen Revision mit Energie- und Technologieexperten
- Datensicherheit durch Risikomanagementprozesse angepasst an neue Technologien wie zB Smart Grid/Smart Metering

## Kontakt



**Mag. Gerhard Marterbauer**  
Partner | Leader Energy & Resources  
+43 1 537 00-4600  
gmarterbauer@deloitte.at



**Mag. Werner Kolarik**  
Partner, Consulting | Energy & Resources  
+43 1 537 00-2321  
wkolarik@deloitte.at



**Dipl.-Ing. Alexander Kainer**  
Partner, Consulting | Energy & Resources  
+43 1 537 00-2800  
akainer@deloitte.at



**Dipl. BW. Tobias Wiener, MBA**  
Manager, Consulting | Energy & Resources  
+43 1 537 00-4818  
twiener@deloitte.at



**Mag. Thomas Beckel, MSc.**  
Senior, Audit | Energy & Resources  
+43 1 537 00-4680  
tbeckel@deloitte.at

[www.deloitte.at/energie](http://www.deloitte.at/energie)

Deloitte Österreich ist der führende österreichische Anbieter von Professional Services. Mit 1.100 Mitarbeitern in acht Niederlassungen in Österreich und 200.000 weltweit betreut Deloitte Unternehmen und Institutionen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory und Human Capital. Kunden profitieren von der exzellenten Betreuung durch Top-Experten vor Ort sowie tiefgehenden Branchen-Insights der Industry Lines.

Deloitte versteht sich als smarter Impulsgeber für den Wirtschaftsstandort Österreich und bündelt seine breite Expertise, um aktiv an dessen Stärkung mitzuwirken. Als Arbeitgeber entwickelt sich Deloitte permanent weiter mit dem Anspruch, „Best place to work“ zu sein.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited, eine „UK private company limited by guarantee“ („DTTL“), deren Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt keine Dienstleistungen für Kunden. Unter [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) finden Sie eine detaillierte Beschreibung von DTTL und ihrer Mitgliedsunternehmen.

© 2015. Für weitere Informationen kontaktieren Sie Deloitte Consulting GmbH.  
Gesellschaftssitz Wien | Handelsgericht Wien | FN 212552 b